

Este Manual fornece uma descrição geral da utilização do Cisco Unified Attendant Console Standard. Para obter os detalhes completos, consulte a ajuda da aplicação.

Iniciar o Cisco Unified Attendant Console Standard

Para iniciar o Cisco Unified Attendant Console Standard:

- 1 Faça duplo clique no ícone no ambiente de trabalho.
- 2 Se uma das condições seguintes for verdadeira:
 - Está a trabalhar num ambiente que não suporta início de sessão único
 - Está a trabalhar num ambiente de início de sessão único, mas ainda não configurou o Cisco Unified Attendant Console Standard para o utilizar
 - O Cisco Unified Attendant Console Standard está configurado para utilizar início de sessão único e já iniciou sessão no ecrã Iniciar sessão do Cisco Unified Attendant Console Standard apresentado. Avance para o passo 3.

Se estiver a trabalhar num ambiente de início de sessão único, mas ainda não tiver iniciado sessão em nenhuma aplicação do Cisco Unified Communications:

- a. Se forem apresentados alertas de segurança, clique em **SIM** em cada um deles.
- b. Na página Web de credenciais de início de sessão único, introduza o seu **Nome de utilizador** e a **Palavra-passe** e, em seguida, clique em **Iniciar sessão**.

O ecrã Iniciar sessão no Cisco Unified Attendant Console Standard é apresentado.

- 3 No ecrã Iniciar sessão no Cisco Unified Attendant Console Standard:

Para utilizar o número no campo, avance para o passo 4. Para utilizar um novo número de extensão:

 - a. Introduza o número no campo.
 - b. Seleccione um número na lista fazendo duplo clique neste ou realçando-o e, em seguida, premindo **Enter**.
- 4 Se a extensão de início de sessão fizer parte de um grupo de procura em que pretenda iniciar sessão, seleccione **Iniciar sessão nos grupos de procura ao iniciar sessão**.
- 5 Clique em **Iniciar sessão** ou prima **Enter**.

Abrir a ajuda online

Para abrir a ajuda da aplicação, prima **F1**.

Estados da linha e Estado de presença do directório

Os ícones de estado da linha telefónica são apresentados nos painéis Controlo de chamadas e Directório e representam o estado do operador e das extensões. Os ícones de estado de presença são apresentados nos directórios.

Estado da linha do operador	
Ícone	Estado
	No descanso
	Fora do descanso
	Não incomodar
	Reencaminhada
	Fora de serviço

Estado da linha participante	
Ícone	Estado
	A tocar
	Fora do descanso
	Em espera

Estado da linha do directório	
Ícone	Estado
	A tocar
	No descanso
	Fora do descanso
	Não incomodar
	Reencaminhada

Estado de presença do directório	
Ícone	Estado
	Disponível
	Ausente, invisível ou ao telefone
	Não incomodar
	Desconhecido ou offline

Utilizar o rato para aplicar controlos de chamadas frequentemente utilizados

Esta secção descreve como efectuar e controlar chamadas utilizando o rato. Existem várias formas de efectuar algumas destas acções; aqui encontra-se descrita a mais fácil ou a mais rápida. Também é possível utilizar o menu principal ou atalhos de teclado para várias acções. Para obter instruções detalhadas sobre todos os métodos de controlo de chamadas, consulte a ajuda da aplicação.

Para...	Efectue esta acção com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Efectuar uma chamada	<p>Efectue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procure o número da extensão e, em seguida, prima Enter. No painel Directório, faça duplo clique no contacto ou clique com o botão direito do rato no contacto, clique em Marcar e, em seguida, clique em Telefone, Telemóvel ou Telefone de casa, conforme apropriado. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no directório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de directórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ul style="list-style-type: none"> No painel Controlo de chamadas, clique na linha a utilizar e, em seguida, utilize o Teclado de marcação para marcar o número. 	✓	Ctrl+D
Terminar uma chamada	Na chamada activa, clique em Terminar .	✓	Ctrl+H
Atender uma chamada	Na chamada activa, clique em Atender .	✓	Ctrl+A
Colocar uma chamada em espera	Na chamada activa, clique em  .	✓	Ctrl+L
Retomar uma chamada	<p>Efectue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Na chamada activa, clique em Retomar. No painel Controlo de chamadas, clique na linha em que a chamada está em espera. 	✓	* (programável)
Parquear uma chamada	Arraste a chamada do painel Controlo de chamadas para o painel Chamadas parqueadas.	✓	Ctrl+P
Obter uma chamada parqueada	Arraste a chamada do painel Chamadas parqueadas para o painel Controlo de chamadas.	*	* (programável)
Desviar uma chamada	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Na chamada que está a tocar, clique em Desviar. Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número do contacto. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no directório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de directórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> Na lista, seleccione o contacto e, em seguida, clique em Desviar. 	*	*

Para...	Efectue esta acção com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Activar o reencaminhamento de chamadas	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, seleccione Activar FWD. 2 Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número de destino para o reencaminhamento de chamadas e, em seguida, clique em Reencaminhar. 	x	x
Desactivar o reencaminhamento de chamadas	No painel Controlo de chamadas, clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, seleccione Desactivar FWD .	x	x
Activar Não incomodar	No painel Controlo de chamadas, clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, seleccione Activar DND .	x	x
Desactivar Não incomodar	No painel Controlo de chamadas, clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, seleccione Desactivar DND .	x	x
Efectuar a transferência com consulta de uma chamada	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione Transferência com consulta. 2 Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número do destinatário. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no directório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de directórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Na lista, seleccione o destinatário e, em seguida, clique em Consultar. 4 Após o destinatário atender e concordar em aceitar a chamada, clique em Transferir no Teclado de marcação. <p>No Directório:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na caixa de procura do directório, introduza o nome ou número do destinatário. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no directório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de directórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2 No directório, clique com o botão direito do rato no contacto, clique em Transferência com consulta e, em seguida, clique em Telefone, Telemóvel ou Telefone de casa, conforme apropriado. O contacto atende a chamada. 3 Se o contacto concordar em aceitar a chamada, efectue uma transferência directa (descrito abaixo). 	✓	Ctrl+T

Para...	Efectue esta acção com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Efectuar a transferência oculta de uma chamada	<p>Arraste a chamada do painel Controlo de chamadas para o painel Directório e, em seguida, largue-a sobre o contacto do destinatário.</p> <p>Alternativamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na chamada, clique no ícone de transferência . 2 Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número do destinatário. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no directório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de directórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Na lista, seleccione o destinatário e, em seguida, clique em Transferir. <p>Alternativamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na caixa de procura do directório, introduza o nome ou número do destinatário. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no directório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de directórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2 Efectue um dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> – No directório, clique com o botão direito do rato no contacto, clique em Transferir e, em seguida, clique em Telefone, Telemóvel ou Telefone de casa, conforme apropriado. – Arraste a chamada do painel Controlo de chamadas para o painel Directório e, em seguida, largue-a sobre o destinatário. 	✓	Ctrl+X
Efectuar a transferência directa de uma chamada	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione uma chamada, mantenha premida a tecla Ctrl e seleccione a outra chamada. 2 Clique com o botão direito do rato e seleccione Transferência directa. 	✓	Ctrl+R

Para...	Efectue esta acção com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Criar chamadas em conferência	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique com o botão direito do rato na chamada activa e seleccione Conferência. 2 Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número de um participante a incluir na conferência e, em seguida, clique em Marcar. <hr/> <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no directório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de directórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Quando o participante atender, clique em Conferência no Teclado de marcação. O participante é adicionado à chamada em conferência. 4 Repita os passos 2. e 3. para cada participante adicional. <p>No painel Directório, durante uma chamada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique com o botão direito do rato no contacto a adicionar à conferência, clique em Conferência e, em seguida, clique em Telefone, Telemóvel ou Telefone de Casa, conforme apropriado. 2 Quando o contacto estiver a tocar ou tiver sido atendido, juntar uma chamada. 3 No final da conferência, na chamada em conferência activa, clique em Terminar. 	✓	Ctrl+N
Juntar chamadas	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Com uma chamada seleccionada, mantenha premida a tecla Ctrl e seleccione as outras chamadas que pretende juntar. 2 Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione Juntar. 	✓	Ctrl+J
Transferir uma chamada para correio de voz	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione Transferir para correio de voz. 2 Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o número do contacto. <hr/> <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no directório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de directórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Selecciono o contacto e clique em Transferir. 	✓	Ctrl+O
Enviar um e-mail para um contacto	<p>Para enviar um e-mail para um contacto num directório:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique com o botão direito do rato no contacto e escolha E-mail. 2 Utilize o sistema de e-mail para preencher e enviar o e-mail. 	✗	✗ (programável)